

La crisis dispara las malas prácticas de bancos y cajas con sus clientes

- Las reclamaciones en que el Banco de España da la razón al cliente suben el 73,7% en un año
- Los productos de riesgo vendidos como seguros y la ocultación de información se extienden

PABLO ALLENDESALAZAR
MADRID

La era dorada de la banca pasó, y el ciudadano lo está pagando. La caída de los volúmenes de negocio y los problemas para acceder a los mercados mayoristas, además de las tensiones de liquidez y solvencia causadas por la devaluación de los activos y el alza de la morosidad, han llevado a las entidades a centrarse en los pequeños clientes minoristas para solventar sus dificultades.

Podría ser positivo, si esta estrategia redundase en mayor competencia y mejores ofertas. El problema es que se está desarrollando con productos y prácticas más que dudosos. «Los bancos están más duros y los clientes, más susceptibles», reconocen fuentes de un supervisor.

La mejor prueba de que los clientes se sienten maltratados es que las reclamaciones al Banco de España aumentaron un notable 29,7% en el 2008, hasta las 7.441, según las cifras provisionales del organismo. El dato prueba que los clientes son mucho más belicosos ante los abusos, pero hay otros que demuestran que, sobre todo, se están extendiendo las malas prácticas bancarias.

Así, es muy significativo que los casos en que el servicio de reclamaciones del supervisor dio la razón al cliente se dispararon y subieron el 73,7%, hasta las 1.084. En cambio, aquellos en que el Banco de España resolvió a favor de la entidad solo crecieron el 16,7%, hasta las 1.050. De hecho, por primera vez en años los clientes tuvieron más la razón que la banca.

PREOCUPACIÓN/ La cantidad devuelta por el sector a los reclamantes experimentó un brutal ascenso del 141,5%, hasta un récord de 3,54 millones de euros. Los informes del servicio de reclamaciones no son vinculantes, pero el sector teme la mala imagen que supone verse señalado.

Pese a ello, los excesos de la banca han encendido las luces de alarma. «En un momento como el que vivimos, el apartado estrella en la preocupación de los supervisores financieros, además de vigilar la solvencia, es la relación entre las entidades y sus clientes», afirmó el viernes Javier Rodríguez Pelletero, director de los servicios jurídicos y secretario del consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. La CNMV ha alertado, precisamente, de que las entidades financieras se han lanzado a colocar participaciones preferentes –unos títulos de alto riesgo– a sus clientes minoristas como si fueran productos seguros. Lo mismo está sucediendo con otros instrumentos, como la deuda subordinada y los bonos. Ante los problemas para colocarlos a los inversores institucionales, la banca ha preferido venderlos en su red a los pequeños ahorradores, a los que no informa adecuadamente y ofrece intereses menores. Algo parecido sucede con los fondos clónicos, es decir, fondos gestionados por una entidad con la misma política de inversión, pero con comisiones de gestión y depositario diferentes según el tipo de cliente. El problema es que, ante la falta de asesores independientes, la gran mayoría de los pequeños inversores adquiere los productos en un red bancarias sometidas a fuertes presiones por parte de las centrales para alcanzar los objetivos comerciales.

DESINFORMADOS/ El Banco de España, así, ha detectado «deficiencias informativas a la hora de comercializar y explicar las principales características» de productos como los depósitos estructurados. Solo una parte de la inversión tiene un interés fijo, y el resto depende de la bolsa. También ha detectado muchos casos de falta de información en la concesión o formalización de créditos. Muchos hipotecados están atrapados hoy día por las permutas financieras, un producto en el que la entidad paga si los intereses superan un tipo y al cliente le toca si están por debajo. El precio del dinero, es bien sabido, está en mínimos.